

УТВЪРЖДАВАМ:

*KS*



**КРАСИМИР СИМОНСКИ**

*Изпълнителен директор на ИА ЕСМИС*

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

(в сила от 11.11.2015 г.)

Изпълнителна агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи” (ИА ЕСМИС) е администрация, която подпомага изпълнителния директор на агенцията при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

С тази Харта искаме да ви запознаем с услугите, които ИА ЕСМИС предоставя на потребителите. Ще Ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Ще споделим какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

Периодично Хартата на клиента се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Администрацията на ИА ЕСМИС приема и разглежда:

### **I. Сигнали, заявления и жалби на граждани**

1. Правно основание: Устройствен правилник на ИА ЕСМИС.
2. Характеристика: сигнали, заявления и жалби срещу незаконни или неправилни действия или бездействия на служители от администрацията.
3. Необходими документи: сигнал, заявление или жалба.
4. Вътрешна процедура: регистрират се в деловодството и се възлагат от изпълнителния директор на ИА ЕСМИС за изпълнение.
5. Резултат от процедурата: отговор.
6. Срок: 2 (два) месеца.
7. Образци и формуляри: няма образец

### **II. Сигнали и предложения от граждани и организации**

1. Правно основание: чл. 107 и чл. 117 АПК.
2. Характеристика: предложения относно усъвършенстване на организацията и дейността на ИА ЕСМИС и други въпроси, в рамките на компетентността му; сигнали относно злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействие на административния орган и длъжностни лица в ИА ЕСМИС.
3. Необходими документи: предложение, сигнал.

4. Вътрешна процедура: регистрират се в деловодството и се възлагат от изпълнителния директор на ИА ЕСМИС за изпълнение.
5. Резултат от процедурата: решения.
6. Срок: 2 (два) месеца.
7. Образци и формуляри: писмени или устни (няма образец).

### **III. Заявления за достъп до обществена информация**

1. Правно основание: Закон за достъп до обществена информация.
2. Характеристика: достъп до обществена информация, която се създава или съхранява в ИА ЕСМИС.
3. Необходими документи: заявление.
3. Вътрешна процедура: заявлението се регистрира в деловодството и се възлага от изпълнителния директор на ИА ЕСМИС за изпълнение.
4. Резултат от процедурата: Решение за достъп или отказ за достъп до обществена информация.
5. Срок: 14 (четирнадесет) дни.
6. Образци и формуляри: заявление за достъп до обществена информация.
7. Разходите по предоставяне на обществена информация се заплащат от заявителя съгласно нормативи, определени от министъра на финансите.

### **IV. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП-2)**

1. Правно основание: Кодекс на труда (КТ); Кодекс за социално осигуряване (КСО); Закон за бюджета на държавното обществено осигуряване; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж (НПОС); Наредба за категоризиране на труда при пенсиониране.
2. Характеристика: Документ, удостоверяващ осигурителния доход на определено лице за даден период.
3. Необходими документи: заявление.
4. Вътрешна процедура: заявлението се регистрира в деловодството и се възлага от главния секретар на ИА ЕСМИС за изпълнение.
5. Резултат от процедурата: Удостоверение за осигурителен доход.
6. Срок: 14 (четирнадесет) дни.
7. Образци и формуляри: заявление за издаване на осигурителен доход.

### **V. Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП-3)**

1. Правно основание: Кодекс на труда (КТ); Кодекс за социално осигуряване (КСО); Закон за бюджета на държавното обществено осигуряване; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж (НПОС); Наредба за категоризиране на труда при пенсиониране.
2. Характеристика: Документ, удостоверяващ трудов и/или служебен стаж на осигуряваното лице.
3. Необходими документи: заявление.
4. Вътрешна процедура: заявлението се регистрира в деловодството и се възлага от главния секретар на ИА ЕСМИС за изпълнение.
5. Резултат от процедурата: Удостоверение за трудов и/или осигурителен стаж.
6. Срок: 14 (четирнадесет) дни.
7. Образци и формуляри: заявление за издаване на трудов и/или служебен стаж.

**VI.** ИА ЕСМИС предоставя и четири вътрешни електронни административни услуги чрез Националният център за действие при инциденти в информационната сигурност - CERT България, които са следните:

- Уведомяване на CERT България за инцидент в информационните системи на администрацията;
- Предоставяне на информация на CERT България относно уязвимости, свързани с информационната сигурност;
- Абониране за бюлетин за възможни заплахи и/или възникващи инциденти в информационната сигурност;

- Поддържане на информация за инсталационната база на конституента.

Услугите вече са достъпни на надградения портал за мрежова и информационна сигурност с адрес: govcert.bg за регистрирани конституенти/партньори на Центъра.

#### **Какво можете да очаквате от нас?**

Ние:

Ще се отнасяме с уважение и търпение към Вас.

Ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите Ви точно и ясно в рамките на своята компетентност.

Ще Ви предоставяме цялата необходима информация с оглед защитата на Вашите права и интереси при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни.

Ще бъдем честни с Вас и ще се стремим да вникнем в проблема Ви като предложим най-оптималното решение.

Ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време.

Ще предоставяме услугите в нормативно определените срокове, а при възможност и предсрочно.

Ще се стараем обстановката, в която предоставяме услугите, да е приветлива и предразполагаща.

Ще изискваме от нашите служители да се въздържат от предубеденост или пристрастие чрез думи или поведение.

Ще се стремим да разширяваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги.

Служителите на ИА ЕСМИС са длъжни да опазват данните и личната информация на гражданите, станали им известни при или по повод на изпълнението на служебните им задължения.

#### **Вашите отговорности към нас:**

Очакваме от Вас:

Да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение.

Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти.

Да спазвате предварително обявеното приемно време на административното звено, което предоставя услуги.

Да ни предоставяте информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от Вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени.

Да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация.

#### **Предоставяне на информация и консултации**

Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяните услуги чрез информационните табла в административната сграда на ИА ЕСМИС, намираща се в гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко” № 6, както и на интернет страницата на агенцията - <http://www.esmis.government.bg>.

Консултации можем да Ви предоставим –лично или по телефона, в рамките на установеното работно време на административното ни звено.

#### **Какви са ползите за Вас?**

Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на ИА ЕСМИС и предоставяните услуги.

Ако въпросите, които ни поставяте, не са в кръга на нашата компетентност, ние ще Ви насочим към компетентните органи.

Ако отговор по Ваша жалба или заявление е неясен или не Ви удовлетворява, ние ще го преразгледаме и ще направим по-подробно и ясно изложение в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания.

**За да се свържете с нас:**

*по телефона* - на тел. номера: 949 2040 и 949 2119. Необходимо е да го направите в рамките на работното време на администрацията на ИА ЕСМИС – от 9,00 ч. до 17,30 ч. На основание чл. 10, ал. 4 от Наредбата за административно обслужване „В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време”.

При телефонните разговори с нашите служители, те ще се идентифицират чрез собствено и фамилно име.

Подробна информация за дейността на отделните административни звена на агенцията можете да намерите и на интернет страницата ни - <http://www.esmis.government.bg>.

*когато ни посетите* - ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще Ви приемат и обслужат в рамките на 20 мин.

Ако имате предварително уговорена среща, ще се стараем да Ви приемем в уговорения час.

Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постараям това да стане във възможно най-кратък срок.

*когато ни пишете*- адресирайте писмата си на адрес:1000, гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко” № 6.

Можете да получите информация по телефона дали сме получили писмото или факса Ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано то при нас.

Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес.

**Когато ви пишем:**

Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили.

Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си.

Ще Ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи Вашите предложения, сигнали, жалби или заявления.

**Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:**

Можете да разчитате на равнопоставено, честно, открито и любезно отношение.

Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини, удобни и достъпни за Вас.

Ще разширяваме възможностите за достъп до административните ни услуги – интернет, e-mail;

Ще анализираме Вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административните звена.

Ще Ви предоставяме цялата необходима информация с оглед защитата на Вашите права и интереси при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни.

**Ако не сте доволни:**

- от изпълнението на стандартите за обслужване;

- от отношението на конкретен наш служител;

- от получен от нас отговор;

- или имате други оплаквания,

Моля Ви, уведомете ни, сигнализирайте за нередностите като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до отговорните ръководители на ИА ЕСМИС.

Възползвайте се и от механизмите за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като попълните анкетната карта, която Ви предоставяме на хартиен носител в звеното за административно обслужване.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите съгласно разпоредбите на нормативните актове.

**Полезна информация !**

*Приемно време на деловодството на ИА ЕСМИС: всеки работен ден сутрин от 9,00 ч. до 17,30 ч.*

На основание чл. 10, ал 4 от Наредбата за административно обслужване „В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време”.

*телефон за контакт: 02/949 2040, 02/949 2119; факс – 02/981 87 87;  
адрес: 1000, гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко” № 6*